

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KUA KECAMATAN RUNGKUT KOTA SURABAYA

Lingga Heri Anggraini<sup>1</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya  
linggaheri19@gmail.com

### Abstract

*The influence the quality of service to the community satisfaction in KUA sub-district Rungkut, Surabaya City. Office of Religious Affairs (KUA), is an official state institution assigned to carry out some duties of the Indonesian religious ministry office in districts and cities for Islamic religious affairs within the district area. KUA facilities should ideally be of a reasonable quality in accordance with the duties and functions of KUA. It is very influential on KUA services to the community so that the visible satisfaction for the community at large. This study aims to determine and analyze the effect of service quality on community satisfaction in KUA Rungkut Subdistrict, Surabaya City. KUA facilities should ideally be of a reasonable quality in accordance with the duties and functions of KUA. It is very influential on KUA services to the community at large. This study aims to determine and analyze the effect of service quality on community satisfaction in KUA subdistrict Rungkut Surabaya City. Research method using questionnaire. Analysis techniques using interval analysis and correlation test. There are 100 respondents studied in this study by answering questions based in questionnaires given to assess public opinion about KUA services and their effect on community satisfaction. Independent variable is service quality and dependent variable is community satisfaction. The research result based on quantitative data processing through interval analysis and correlation test, the result of interval analysis shows the satisfaction of the community regarding the quality of services in KUA subdistrict Rungkut Surabaya good and satisfactory. The correlation test result of 0,868 and 0,932 indicates that the correlation of KUA service quality relationship and community satisfaction is very strong. This shows that the KUA subdistrict office members always try to provide the best service, systematic and professional for the community and try to give satisfaction to the community.*

*Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Office of Religious Affairs (KUA) Subdistrict Rungkut*

### Pendahuluan

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu, manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya. Parasumarman, Berry, dan Zeithaml (2001: 44) menjelaskan bahwa bahwa “*servicequality is the customer perception if the superiority of the service*” yang artinya kualitas pelayanan adalah tanggapan atau persepsi masyarakat yang menggunakan jasa terhadap keunggulan atau kelebihan layanan yang diberikan suatu institusi dibandingkan pelayanan yang diberikan oleh institusi lain.

Merujuk pada pemikiran di atas maka pelayanan kepada masyarakat yang baik diharapkan dapat diterima dan tidak menimbulkan keluhan bagi masyarakat yang dilayani serta masyarakat bisa merasa puas. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Salah satu dari tugas pokok yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama Islam pada masing-masing Kecamatan. Bangsa Indonesia kini telah memiliki hukum positif sebagai landasan dasar melakukan suatu perkawinan, yaitu berdasarkan PP Nomor 48 Tahun 2014 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Agama. Pasal-Pasal tersebut berisikan bahwa Setiap warga negara yang melaksanakan nikah atau rujuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan atau di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan tidak dikenakan biaya pencatatan nikah atau rujuk, dalam hal nikah atau rujuk dilaksanakan di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan dikenakan biaya transportasi dan jasa profesi sebagai penerimaan dari

Kantor Urusan Agama Kecamatan, terhadap warga negara yang tidak mampu secara ekonomi dan/atau korban bencana yang melaksanakan nikah atau rujuk di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan dapat dikenakan tarif Rp 0,00 (nol rupiah), ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara untuk dapat dikenakan tarif Rp0,00 (nol rupiah) kepada warga negara yang tidak mampu secara ekonomi dan/atau korban bencana yang melaksanakan nikah atau rujuk di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan diatur dengan Peraturan Menteri Agama setelah berkoordinasi dengan Menteri Keuangan. Sehubungan dengan data tersebut, pihak Kantor Urusan Agama telah menerapkan prosedur dan menjalankan semua syarat-syarat pernikahan tersebut dengan baik. Mulai dari pengecekan syarat-syarat pokok seperti umur, surat-surat keterangan nikah (model N1, N2, N4) dari kepala desa/kelurahan, pemberitahuan kehendak nikah secara tertulis (N7) dan surat persetujuan mempelai (N3), bagi calon pasangan nikah yang masih berumur di bawah 21 tahun juga wajib menyertakan ijin tertulis orang tua atau wali dalam model (N5). Kemudian pemeriksaan syarat pelengkap, proses pemeriksaan Nikah (Rafak) di KUA yang dihadiri oleh kedua calon mempelai beserta wali nikahnya. Setelah melewati proses pemeriksaan syarat pokok, syarat pelengkap dan Rafak maka kedua mempelai tinggal mengikuti penataran calon pengantin.

Hal umum yang dihadapi oleh Kantor Urusan Agama adalah belum mampu memberikan sesuatu hal yang memuaskan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan di KUA, itu terjadi dikarenakan kurangnya fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan di KUA. Fasilitas KUA secara ideal harus memiliki kualitas yang layak sesuai dengan tugas dan fungsi KUA. Sarana dan prasarana menyangkut apa saja yang seharusnya tersedia untuk menjalankan tugas manajemen dan atau pelayanan KUA terhadap masyarakat. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pelayanan KUA pada masyarakat sehingga terlihat kepuasan bagi masyarakat pada umumnya. Dari beberapa penjelasan diatas digambarkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.

## **Kajian Teori**

Secara etimologi birokrasi yang dalam bahasa Inggris disebut bureaucracy berasal dari dua kata yaitu "bureau" yang artinya meja dan "cratin" berarti kekuasaan. Jadi maksudnya kekuasaan yang berada pada orang-orang yang dibelakang meja. Blau dan Meyer (2000 : 14) memberikan pengertian birokrasi merupakan instrumen kekuasaan yang paling utama. Dalam arti bahwa birokrasi dijadikan alat untuk menjalankan kekuasaan karena itu pula birokrasi dipandang sebagai motor penggerak kekuasaan. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia kata "birokrasi" artinya sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan, cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan yang banyak liku- likunya.

Menurut Harbani Pasolong ( 2007:74 ), membagi empat teori birokrasi yaitu :

1. Teori Rasional Administrative Model (RAM)
2. Teori Power Blok Model (PBM)
3. Teori Bureaucrati Oversupply Model (BOM)
4. Teori New Public Service (NPS)

Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (public service) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat. Sinambela (2010 : 3) mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak

dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Saefullah (2007:11) memberi definisi bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan para pejabat dalam berbagai lembaga untuk memberikan pelayanan kepada publik, baik yang sifatnya langsung maupun yang sifatnya tidak langsung”. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009 yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Langkah –langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntunan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing masing jenis pelayanan.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggaraan pelayanan wajib memiliki Standart Operasional Prosedur ( SOP ). Hasil yang diharapkan dari tahap ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standart Operasional Prosedur.

3. Identifikasi waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai tahap akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

#### 4. Identifikasi biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya).
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis)

#### 5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Parasumarman, Berry, dan Zeithaml (2001: 44) menjelaskan bahwa bahwa *“service quality is the customer perception of the superiority of the service”* yang artinya kualitas pelayanan adalah tanggapan atau persepsi masyarakat yang menggunakan jasa terhadap keunggulan atau kelebihan layanan yang diberikan suatu institusi dibandingkan pelayanan yang diberikan oleh institusi lain. Menurut Lovelock dan Wright (2005: 96) kualitas jasa pelayanan adalah kognitif jangka panjang masyarakat terhadap penyerahan jasa suatu lembaga, kualitas jasa pelayanan adalah keseluruhan sikap masyarakat terhadap penyerahan jasa yang terbentuk dari sejumlah pengalaman jasa yang berhasil maupun yang tidak berhasil. Sinambela (2010 : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan,
2. Akuntabilitas,
3. Kondisional,
4. Partisipatif,
5. Kesamaan Hak,
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban,

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan yang dikembangkan oleh Parasuraman (2001 : 32) yaitu :

1. *Tangibles*,
2. *Reliability*,
3. *Responsiveness*,
4. *Assurance*,
5. *Empathy*,

#### Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Jalan Rungkut Asri Utara I No. 4 Kali Rungkut, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Alasannya penulis melakukan penelitian ditempat ini yaitu karena letak kantor tidak jauh dari rumah penulis sehingga sangat mudah untuk menjangkaunya dan mendapatkan data yang akan dibutuhkan.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan Mei 2016. Penelitian ini akan dilaksanakan dengan penyebaran kuesioner pada bulan Mei 2016 dan pengolahan hasil data pada bulan Juni 2016. Penelitian ini dirancang dimulai dari perencanaan penelitian dengan pemilihan tema penelitian, populasi dan sampel, serta teknik pengumpulan data. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan data yang telah ditentukan, kemudian menganalisis hasil penelitian, lalu dilanjutkan membahas hasil tersebut. Hasil penelitian yang diperoleh dapat ditarik beberapa kesimpulan sehingga menjawab rumusan masalah yang ada.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif kuantitatif. Penelitian asosiatif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2003:14). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan kegiatan yang berkaitan dengan KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Berdasarkan data KUA yang diketahui, jumlah warga di Kecamatan Surabaya terdapat 1000 orang yang mendaftarkan pernikahan. Maka jumlah sampel yang bersifat homogen diambil 10% dari 1000 sehingga didapat 100 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2005:62).

Dalam melakukan analisis data, diperlukan data yang akurat yang nantinya akan digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis. Menurut Sugiyono (2004:142) mendefinisikan analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh data responden terkumpul. Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan besarnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y. Nilai  $R^2$  atau  $r^2$  berada antara 0 dan 1. Jika nilai  $R^2$  atau  $r^2 = 1$ , maka menunjukkan variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat 100% dan pendekatan model yang digunakan tepat. Jika  $R^2$  atau  $r^2 = 0$ , maka variabel bebas tidak mampu menjelaskan variabel terikat. Semakin tinggi nilai  $R^2$  atau  $r^2$  dan atau mendekati 1, maka semakin baik model yang digunakan dan menjelaskan keterikatan korelasi antar kedua variabel tersebut (Ghazali, 2005).

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Berdasarkan pengujian yang dilakukan diperoleh suatu gambaran bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kuesioner disajikan dalam 33 pertanyaan dimana masing-masing pertanyaan terdiri dari lima kriteria yaitu SANGAT BAIK, BAIK, CUKUP BAIK, TIDAK BAIK dan SANGAT TIDAK BAIK. Untuk memudahkan perhitungan data maka peneliti menggunakan kelas interval. Kelas interval adalah jangkauan atau jarak antara kelas yang satu dengan kelas yang lain secara berurutan. Menurut tatarannya skor terdiri dari nilai tertinggi dan nilai terendah, dari kriteria diatas tersaji skor tertinggi 5 sedangkan skor terendah 1. Hal itu dapat dibuktikan dari hasil rekapitulasi indikator tangibles yang dikategorikan BAIK, indikator reliability dikategorikan BAIK, indikator responsiveness dikategorikan BAIK, indikator assurance dikategorikan BAIK, dan indikator empathy yang dikategorikan BAIK. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel X (kualitas pelayanan) yang menunjukkan kriteria BAIK. Sedangkan hasil rekapitulasi dari variabel Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan kriteria CUKUP BAIK. Jadi pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan korelasi yang menunjukkan angka 0,868 dan pada tabel

korelasi diketahui bahwa nilai 0,868 serta 0,932 termasuk dalam kategori korelasi sangat kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya sangat kuat.

### **Kesimpulan**

Kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan diukur menggunakan indikator tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Sedangkan kepuasan masyarakat menggunakan indikator dari KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dari hasil analisis, disimpulkan bahwa:

1. Dari indikator Tangibles, menunjukkan hasil kriteria baik dengan skor 4,14, dapat dilihat dari data sarana dan prasarana yang layak dengan skor 4,55 yang merupakan nilai tertinggi sedangkan data informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat memiliki skor 3,85 dengan tataran baik yang merupakan nilai terendah dari indikator tangibles. Dari indikator Reliability, menunjukkan hasil kriteria baik dengan skor 3,96, dapat dilihat dari data pegawai memberikan pelayanan yang baik dengan skor 4,15 di tataran baik yang merupakan nilai tertinggi sedangkan data pegawai memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik dan jelas dengan skor 3,86 di tataran baik yang merupakan nilai terendah dari indikator reliability.
2. Dari indikator Responsiveness, menunjukkan hasil kriteria baik dengan skor 3,57 dapat dilihat dari data pegawai memiliki keinginan untuk membantu masyarakat dengan skor 3,94 di tataran baik yang merupakan nilai tertinggi sedangkan data pegawai cepat tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan masyarakat dengan skor 2,95 di tataran cukup baik yang merupakan nilai terendah dari indikator responsiveness.
3. Dari indikator Assurance, menunjukkan hasil kriteria baik dengan skor 3,91, dapat dilihat dari data pegawai memberikan pengertian kepada masyarakat tentang keluhannya dengan skor 4,28 di tataran sangat baik yang merupakan nilai tertinggi sedangkan data pegawai memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan masyarakat dengan skor 3,6 di tataran baik yang merupakan nilai terendah dari indikator assurance.
4. Dari indikator Emphaty, menunjukkan hasil kriteria baik dengan skor 3,61, dapat dilihat dari data pegawai melayani masyarakat dengan sikap yang baik dan santun dengan skor 4,33 di tataran sangat baik yang merupakan nilai tertinggi sedangkan data pegawai memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien dengan skor 3,17 di tataran cukup baik yang merupakan nilai terendah dari indikator emphaty. Dari variabel Kualitas Pelayanan, menunjukkan hasil kriteria baik dengan skor 3,83 dapat dilihat dari indikator tangibles (bukti langsung) dengan skor 4,14 di tataran baik yang merupakan nilai tertinggi sedangkan responsiveness (daya tanggap) dengan skor 3,57 di tataran cukup baik yang merupakan nilai terendah dari variabel pelayanan.
5. Dari variabel Kepuasan Masyarakat, menunjukkan hasil kriteria cukup baik dengan skor 3,40 , dapat dilihat dari data prosedur pelayanan dengan skor 3,76 di tataran baik yang merupakan nilai tertinggi sedangkan data tanggung jawab petugas pelayanan dengan skor 3,07 di tataran cukup baik yang merupakan nilai terendah dari variabel kepuasan masyarakat. Hasil korelasi diketahui nilai sebesar 0,868 dan

0,932 menurut tabel korelasi dapat diketahui memiliki hubungan yang sangat kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi kualitas pelayanan KUA terhadap kepuasan masyarakat sangat kuat.

### **Daftar Pustaka**

- Irawan,Handi.(2012). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo  
Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kepmen PAN dan Reformasi Birokrasi No. 15/2014 tentang Standar Pelayanan
- Kotler,Philip.(2003).*Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Nurun Ala Nur Alifa.(2014). *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Sukolilo Surabaya*. Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya
- Parasuraman, A.,Zethamal, Valarie A.,Berry,Leonard. (2001). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press
- PP Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Agama
- Purwanto.(2007). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ridwan.(2004).*Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/ Swasta*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela.(2010). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sudjana.(2005). *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Thoha, Miftah. (2002). *Perspektif Perilaku Birokrasi : Dimensi - Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara (Jilid II)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Winengan.(2014).Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan Buku Nikah di KUA Kota Mataram.Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram.
- Saefullah. (2007). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik*. Bandung : LP3N. UNPAD